

## 前橋市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

### (趣旨)

1. ソーシャルメディアは利用者が増加し、社会的に大きな影響力を持つようになっているため、行政においても、有効なメディアと認識する必要があります。

このガイドラインは、前橋市が業務においてソーシャルメディアを利用する（委託等の場合を含む）にあたり、基本的な考え方や留意すべき事項を明らかにすることで、適正かつ円滑に運用し、有効性の高い利用となるよう策定するものです。

### (定義)

2. ソーシャルメディアとは、ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）、動画共有サイトなど、利用者が情報を発信し、形成していくメディアで、利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、互いの関係を視覚的に把握できる特徴をもつインターネット上のWebサービスの一種をいいます。

### (利用に関する原則)

3. 前橋市職員は下記の事項を守ってソーシャルメディアを利用します。

#### (1) 法令遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員のサービスや情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければなりません。

ア) 地方公務員法をはじめとする関係法令、規程等を遵守し、守秘義務を守り、職務上知りえた前橋市及び他者の秘密に関する情報を発信してはなりません。

とりわけ意思形成過程の情報や前橋市の安全を脅かす恐れのある情報には留意する必要があります。

イ) 他者の権利を守り、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければなりません。

#### (2) 前橋市職員としての自覚

前橋市職員であることの自覚と責任を持ち、前橋市コンプライアンス行動指針に基づくとともに、良識をもった社会人としての行動を心掛け、発信する情報は正確を期すとともに、誤解を招かないよう留意する必要があります。また、次の情報を発信してはなりません。さらに、他者の発信する情報に傾聴の姿勢を心掛けます。

ア) 不敬な言い方を含む情報

イ) 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させる情報

ウ) 違法若しくは不当な情報又はそれらの行為を煽る情報

- エ) 流布することを目的とした事実と異なる情報
- オ) 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報
- カ) その他、公序良俗に反する情報

(利用方法)

4. 前橋市は下記の方法で、ソーシャルメディアを利用します。

(1) アカウント運用ルールの策定と明示

業務としてアカウントを取得・運用する場合には、アカウント運用ポリシーを策定します。アカウント運用ポリシーには、ソーシャルメディアサービス名、アカウント名 (ID)、URL、テーマ・内容、運用管理責任者、投稿者、運用方法 (発信方法、返信方法、削除規定等) 等を定めます。

ソーシャルメディアのアカウント設定における自由記述欄、又は前橋市ホームページに、アカウント運用ポリシーを掲載します。

(2) 成りすましの防止

ソーシャルメディアは、誰でもアカウントを開設することが可能であるため、前橋市が運用していることを証明し、住民に周知することが必要です。ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、可能な限り、認証アカウントを取得して運用します。

また、前橋市ホームページにおいて、利用するソーシャルメディアのサービス名と、そのサービスにおけるアカウント名もしくは当該アカウントページへのリンクを明記するページを設けます。加えて、運用しているソーシャルメディアのアカウント設定の自由記述欄に記載できる場合は、当該アカウントの運用を行っている旨の表示をしている前橋市ホームページのURLを記載します。

(3) パスワードの管理

アカウントパスワードが流出した場合、悪用される危険性があることから、アカウントパスワードは、利用する職員に限定し、厳重な管理を行います。

(4) 既存情報発信方法との整合

他のアカウントを含めた既存の情報発信方法との整合性や一貫性を図るため、事前に秘書広報課に届け出を行い、承諾を得ることとします。

(5) 外部事業者により運用する場合

委託契約等により、外部の事業者がアカウントを使用する場合は、発注する所属の長を運用管理責任者とし、受注者に本ガイドラインの遵守を課する必要があります。

(利用にあたっての留意点)

5. ソーシャルメディアの特性を踏まえて利用します。

(1) サービスの利用であることの認識

ソーシャルメディアは、そのサービスの提供者が提供するものであり、利用者はそのサービスを利用するものであることを踏まえ、当該サービスのルールに従うとともに、機能を把握し、自ら提供しないサービスにおいては、利用者では管理できない事柄もあること、利用者としてできる設定等に不備がないことを確認して利用します。

(2) 情報発信や設定の確認

ソーシャルメディアは、双方向のコミュニケーションが可能であることから、即時の情報の拡散性をもち、一度発信した情報を完全に削除することが困難なことから、意図せず誤解を招く情報が広まることのないよう、情報の発信は慎重に行う必要があります。

また、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、とりわけ慎重に選択するとともに、ともだち等のユーザを関連付ける設定についても慎重に判断する必要があります。

(3) 誠実・冷静な対応

自らが発信した情報により、意図せずして他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければなりません。

また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し、無用な議論となることは避けなければなりません。インターネット上の意見交換は、時間・空間に制約されずに行えるというメリットもありますが、顔の見えない議論が誤解を生むこともあります。

(4) セキュリティへの配慮

ア) サイトの信頼性の確保やウイルス感染防止等のため、本来のURL（ドメイン名）をわからなくする、短縮URLは、原則使用しないようにします。また、短縮URLで記されたリンク先へ不用意にアクセスしてはいけません。

イ) 同じ内容を繰り返し何度も投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わないようにします。

附 則

このガイドラインは、平成25年3月15日から施行する。

附 則

このガイドラインは、令和3年4月1日から施行する。